

総合通信相談所の取扱時間の見直し

— 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答 —

総務省九州管区行政評価局（局長 ^{おごうとしお} 小河 俊夫）は、下記の行政相談について、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長 石森久広 西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授）に諮り、その検討結果を踏まえ、平成 27 年 1 月 27 日に総務省九州総合通信局に対し、あっせんを行いました。

当局のあっせんに対し、平成 27 年 2 月 9 日に総務省九州総合通信局から、下記の改善措置を講じた旨の回答を受領しました。

【行政相談の要旨】

1 始業後の受付

無線通信について尋ねたいことがあったため、九州総合通信局総合通信相談所（以下「総合通信相談所」という。）に 9 時前に電話したところ、留守番電話になっていた。勤務時間開始後に留守番電話となっているのは問題である。

2 昼休みの受付

放送局に関する苦情を伝えるために、総合通信相談所に 12 時 50 分頃に電話したところ、留守番電話になっていた。昼間の時間帯に留守番電話になっていることを改めてほしい。

※ 行政相談受付当時の総合通信相談所の取扱時間は、9:00~12:00、13:00~17:00 となっており、職員の勤務時間（8:30~17:15。12:00~13:00 は休憩時間）より短く、取扱時間外は留守番電話に切り替えている。

【当局のあっせん要旨】

1 8 時 30 分から 9 時までの時間帯及び 17 時から 17 時 15 分までの時間帯

総合通信相談所の業務を担当する職員の勤務時間内であることから、問合せ先が分からない場合の案内窓口となる総合通信相談所の取扱時間を延長すること。

2 12 時から 13 時までの時間帯（休憩時間）

この時間帯にしか問い合わせることのできない者に配慮して対応することが望ましいとする意見が出されていることに鑑み、この時間帯の留守番電話への切替えを行わないこととし、国民からの問合せへの対応を可能とすること。

【総合通信局の措置概要】

1 の時間帯については、取扱時間を延長し、2 の時間帯については、留守番電話への切替えを取りやめて、問合せに対応することとした。

ホームページにおいても、受付時間は 8 時 30 分から 17 時 15 分までと掲載し、国民に周知を図っている。

（注） 1 は、平成 26 年 12 月 1 日から実施

2 は、平成 27 年 2 月 1 日から実施

担 当：首席行政相談官 立花隆幸
電 話：092-431-7081（代表）

(参考)

【行政苦情救済推進会議】

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されている。

【行政苦情救済推進会議構成員】

石森 久広 (西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授 (座長))
久留 百合子 (消費生活アドバイザー)
森本 廣 (九州経済調査協会理事長)
池内 比呂子 (福岡中小企業経営者協会副会長)
廣渡 雪路 (福岡行政相談委員協議会会長)
浅野 秀樹 (弁護士)
井上 裕之 (西日本新聞社取締役論説委員長)